

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 `Latar Belakang Masalah**

Peningkatan proses dan sistem administrasi pelayanan publik merupakan landasan inisiatif pembangunan konstitusional, yang berupaya meningkatkan kapasitas konstitusional untuk mendukung administrasi pemerintahan. Dalam rangka mewujudkan tertib administrasi kependudukan secara nasional yang berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 pada hakikatnya berkewajiban memberikan perlindungan dan pengakuan terhadap penentuan status pribadi dan status hukum atas setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami oleh penduduk dan/atau warga negara Indonesia yang berada di luar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan pasal 1 angka 1 yang berbunyi: “Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

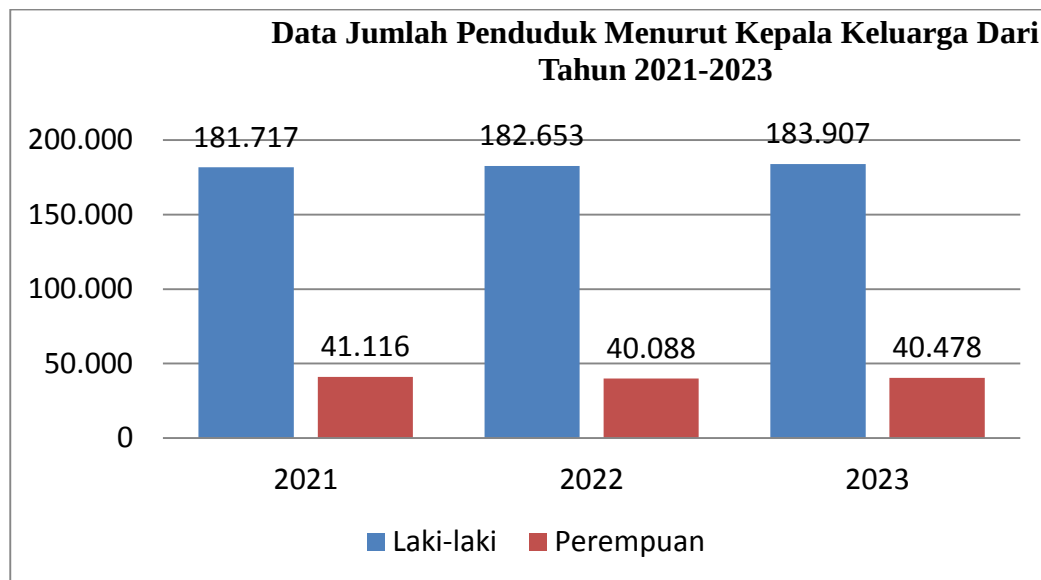
Administrasi kependudukan sangat penting untuk dilakukan, hal ini dikarenakan Indonesia merupakan negara yang besar dalam hal jumlah penduduk, setiap tahunnya kepadatan penduduk semakin meningkat, tidak terkecuali di

Kabupaten Rembang. Berdasarkan data yang didapatkan dari Dindukcapil Kabupaten Rembang jumlah penduduk di Kabupaten Rembang tahun 2020-2024 dapat dilihat pada tabel, sebagai berikut:

**Tabel 1.1**  
**Data Jumlah Penduduk Di Kabupaten Rembang Tahun 2020-2024**

| <b>Tahun</b> | <b>Jumlah (jiwa)</b> |
|--------------|----------------------|
| 2020         | 645.333              |
| 2021         | 647.766              |
| 2022         | 655.200              |
| 2023         | 655.765              |
| 2024         | 662.787              |

Berdasarkan tabel di atas didapatkan jumlah penduduk di Kabupaten Rembang pada tahun 2020 sebanyak 645.333 jiwa, tahun 2021 sebanyak 647.766 jiwa, tahun 2022 sebanyak 655.200 jiwa, tahun 2023 sebanyak 655.765 jiwa dan tahun 2024 sebanyak 662.787, dari hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa jumlah penduduk di Kabupaten Rembang dari tahun 2020 sampai 2024 mengalami peningkatan. Untuk data jumlah penduduk menurut kepala keluarga dari tahun 2021-2023 dapat dilihat pada gambar, sebagai berikut:



Berdasarkan gambar di atas didapatkan jumlah kepala keluarga pada tahun 2021 laki-laki berjumlah 181,717 dan perempuan berjumlah 41,116, tahun 2022 laki-laki berjumlah 182,653 dan perempuan berjumlah 40,088 dan tahun 2023 laki-laki berjumlah 183,907 dan perempuan berjumlah 40,478, dari hasil tersebut maka dapat disimpulkan jumlah kepala keluarga dari tahun 2021-2023 tertinggi yaitu kepala keluarga laki-laki serta dari tahun 2021-2023 jumlah kepala keluarga laki-laki mengalami peningkatan. Dengan jumlah penduduk di Kabupaten Rembang dari tahun ke tahun yang terus meningkat maka peran pemerintah daerah melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dindikcapil) Kabupaten Rembang memerlukan perencanaan yang matang dalam pengelolaan data kependudukan untuk penyelenggaraan administrasi kependudukan di Kabupaten Rembang. Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Rembang diatur dalam Peraturan Bupati Kabupaten Rembang Nomor 59 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menyatakan Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil mempunyai tugas membantu Bupati dalam melaksanakan urusan pemerintahan bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang ditugaskan kepada daerah.

Administrasi Kependudukan sebagai suatu sistem, bagi penduduk yang diharapkan dapat memberikan pemenuhan hak-hak administratif penduduk dalam pelayanan publik. Oleh sebab itu pemerintah diharapkan dapat memaksimalkan pelayanan publik guna untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat. Menurut Sellfia, Dkk (2021) pemerintah pusat maupun pemerintah daerah dituntut untuk melakukan inovasi dalam sektor publik khususnya dalam bidang pelayanan dengan area yang telah dijelaskan dalam Peraturan Presiden (PP) Nomor 81 tahun 2010 tentang Grand Desain Reformasi Birokrasi 2010-2025. Maka, dibentuk inovasi dalam pelayanan publik yaitu Identitas Kependudukan Digital atau disebut dengan IKD merupakan aplikasi berbasis android yang berfungsi untuk mentransformasi dokumen kependudukan khususnya KTP elektronik yang menjadi bentuk digital. Menurut Pasal 13 ayat (2) Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 72 Tahun 2022 membahas tentang Identitas Kependudukan Digital (IKD). IKD adalah informasi elektronik yang merepresentasikan KTP-el secara digital, yang dapat diakses melalui aplikasi digital pada gawai pintar. Tujuan dari adanya Identitas Kependudukan Digital (IKD) yaitu untuk memudahkan akses layanan publik, verifikasi data kependudukan, dan mempercepat transaksi pelayanan publik dalam bentuk digital.

Penyelenggaraan mengenai pelayanan publik, pemerintah dalam Undang-Undang tentang pelayanan publik Nomor 25 Tahun 2009 dan Keputusan Menteri

Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 telah merumuskan apa yang menjadi asas, prinsip dan standar pelayanan publik, hal ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik (Lubis dan Ginting, 2024). Kualitas pelayanan publik diartikan sebagai segala bentuk usaha/totalitas pelayanan yang dilakukan oleh aparatur negara secara maksimal sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan sehingga dapat menyediakan produk atau jasa berdasarkan kesesuaian dalam rangka memenuhi kepuasan, kebutuhan dan harapan masyarakat sebagai penerima layanan (Januari dkk, 2024).

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang berupaya untuk memberikan kualitas pelayanan publik yang terbaik bagi masyarakat, namun pada kenyataannya pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang masih terdapat permasalahan diantaranya yaitu fasilitas pelayanan yang kurang dan lambat atau lamanya proses birokrasi yang disebabkan oleh komputer yang tersedia sudah sangat jadul dan lemot, jumlah printer bahkan sering rusak sehingga mengganggu kenyamanan bekerja pegawai. Kerusakan terbaru adalah tiga printer di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dindikcapil) Rembang, dua unit diantaranya mengalami gangguan. Akibatnya, hasil cetakan dokumen kependudukan menjadi tidak utuh dan rentan menuai komplain dari pemohon (jateng.inews.id, 2025).

Belum memadainya prasarana dan sarana dalam mendukung pelayanan administrasi kependudukan yang memadai guna menyelenggarakan pelayanan administrasi kependudukan secara tepat waktu dan akurat; belum efektifnya integrasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) sehingga

menyulitkan masyarakat dalam membuat E-KTP; kurangnya kapasitas sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan elektronik dan melaksanakan tugas pemutakhiran data kependudukan, dimana kemampuan pegawai sangat berperan penting dalam menunjang keakuratan dokumen kependudukan (Chakim dan Nurcahyanto, 2024). Pelaksanaan pelayanan publik yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang masih terdapat pegawai-pegawai di bidang pelayanan administrasi yang memiliki pengetahuan yang kurang terhadap teknologi menjadi sebuah hambatan dalam pelaksanaan pelayanan, dengan berubahnya beberapa sistem dalam pelayanan administrasi kependudukan menjadi menggunakan serba teknologi, terdapat pegawai yang tidak tahu cara pengoperasian sistem tersebut, terdapat juga pegawai yang merasa kelelahan dan menunjukkannya kepada masyarakat sehingga masyarakat merasa kurang nyaman dengan adanya pegawai yang memasang muka tidak ramah (Kartiman, 2021).

Berdasarkan uraian di atas, penulis ingin melakukan analisis kualitas pelayanan identitas kependudukan digital (IKD) di Kabupaten Rembang melalui pengukuran kriteria yang sesuai teori kualitas pelayanan dengan dimensi yakni bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

## **1.2 Rumusan Masalah**

### **1.2.1 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas akan didapatkan rumusan masalah, sebagai berikut:

1. Fasilitas pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dindikcapil) Kabupaten Rembang kurang.
2. Masih tingginya komplain terkait hasil cetakan dokumen di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dindikcapil) Kabupaten Rembang.
3. Belum memadainya prasarana dan sarana dalam mendukung pelayanan administrasi kependudukan yang memadai guna menyelenggarakan pelayanan administrasi kependudukan secara tepat waktu dan akurat.
4. Belum efektifnya integrasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) sehingga menyulitkan masyarakat dalam membuat E-KTP.
5. Kurangnya kapasitas sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan elektronik dan melaksanakan tugas pemutakhiran data kependudukan, dimana kemampuan pegawai sangat berperan penting dalam menunjang keakuratan dokumen kependudukan.
6. Pelaksanaan pelayanan publik yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang masih terdapat pegawai-pegawai di bidang pelayanan administrasi yang memiliki pengetahuan yang kurang terhadap teknologi menjadi sebuah hambatan dalam pelaksanaan pelayanan.

### **1.2.2 Rumusan Masalah Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian yang akan dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan IKD di Kabupaten Rembang?
2. Faktor-faktor apa sajakah yang terkait dengan kualitas pelayanan IKD di Kabupaten Rembang?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian yang akan dilakukan adalah:

1. Menganalisis kualitas pelayanan IKD di Kabupaten Rembang.
2. Mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor apa sajakah yang terkait dengan kualitas pelayanan IKD di Kabupaten Rembang.

### **1.4 Kegunaan Penelitian**

#### **1.4.1 Kegunaan Teoritis**

Penelitian ini dapat memberikan wawasan dan pengetahuan terkait dengan kualitas pelayanan beserta faktor-faktornya. Melengkapi kajian-kajian yang mengarah pada pengembangan ilmu pengetahuan khususnya menyangkut masalah pelayanan publik.

#### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

Diharapkan agar penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan bagi pemerintahan dan Dindikcapil Kabupaten Rembang dalam melakukan usaha dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di berbagai bidang, khususnya pelayanan identitas kependudukan digital di Kabupaten Rembang.

## 1.5 Kerangka Teori / Konsep

### 1. Penelitian Terdahulu

| <b>Nama Peneliti</b>                          | <b>Judul</b>                                                                                                                                                     | <b>Tujuan</b>                                                                                                                                                | <b>Metode</b>                                                 | <b>Hasil</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Algita Puspita Ningrum, Hendra Sukmana (2022) | Analysis Of Improving The Quality Of E-KTP Population Services: Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Kependudukan E-KTP                                       | Bertujuan dalam meningkatkan pelayanan guna mempercepat pencapaian data perekaman E-KTP bagi masyarakat di Kantor Kecamatan Porong                           | Metode Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif | Hasil penelitian Strategi Pengembangan Struktur Kerja Organisasi ini berkaitan dengan pengembangan struktur, organisasi pelayanan publik dituntut mengembangkan struktur kerja dan tugasnya agar maju, berkembang, serta bersaing secara sehat dengan instansi pelayanan publik lainnya secara sehat mengikuti arus global. Strategi ini digunakan untuk Pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Porong Kabupaten Sidoarjo yakni mengembangkan struktur kerja dan tugasnya dalam pembuatan E-KTP, Seperti yang telah di sampaikan |
| Tessa Kurnia Cahyani, Weni Rosdiana, (2023)   | Analisis Kualitas Layanan Melalui E-Plavon (Pelayanan Via Online) Di Desa Trosobo, Kecamatan Taman, Kabupaten Sidoarjo<br>Analysis Of Service Quality Through E- | Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis kualitas layanan melalui E-Plavon (Pelayanan Via Online) di Desa Trosobo, Kecamatan | Metode Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif | Suatu pelayanan yang dikatakan baik yaitu apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan dari masyarakat selaku penerima pelayanan. Untuk                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

|                                                |                                                                  |                                                                                                                                                                  |                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                | Plavon (Service Via Onlin).                                      | Taman, Kabupaten Sidoarjo.                                                                                                                                       |                                                                        | mewujudkan hal tersebut Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo melalui inovasi yang dikembangkan yaitu layanan E-Plavon berharap agar dapat mewujudkan kualitas pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat.                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Restu Widy Sasongko (2023 )                    | IMPLEMENTASI IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL DI KABUPATEN BANDUNG | tujuan sebagai instansi pelaksana di bidang administrasi kependudukan, memiliki kesiapan yang mencukupi untuk mengimplementasikan identitas kependudukan digital | Metode Penelitian yang digunakan pada penelitian ini ialah kualitatif. | hasil analisis serta kajian terhadap data dan informasi yang diperoleh melalui library research dapat dikemukakan bahwa Pemerintah Kabupaten Bandung, dalam hal ini Disdukcapil sebagai instansi pelaksana di bidang administrasi kependudukan, memiliki kesiapan yang mencukupi untuk mengimplementasikan identitas kependudukan digital. Pelayanan menyangkut identitas kependudukan digital dapat diintegrasikan dengan inovasi pelayanan yang telah ada dan diselenggarakan |
| Iffah Mahsunah, SuyenDidik Supriyanto. (2023). | KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN MELALUI SISTEM      | Bertujuan untuk Inovasi yang dilakukan pemerintah Kabupaten Sumenep salah satunya pada Dinas Kependudukan                                                        | Metode Penelitian yang digunakan pada penelitian ini                   | Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) kualitas pelayanan dokumen kependudukan melalui sistem pendaftaran                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

|                                             |                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                             | PENDAFTARAN ONLINE<br>(Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep)                        | dan Pencatatan Sipil sebagai pemberi layanan melalui Pendaftaran Online yang bertujuan untuk memberikan pelayanan yang lebih mudah dan cepat. Penelitian ini bertujuan untuk melihat kualitas pelayanan melalui sistem pendaftaran online tersebut.                                                   | ialah kualitatif.                                       | online pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep melalui aspek Tangibel, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy sudah berjalan dengan baik hanya saja perlu peningkatan keamanannya. (2) kelebihan pelayanan Simponi yang memberikan upgrade melalui Simponi Registrasi Desa, kekurangannya terletak pada jaringan yang harus kuat oleh Masyarakat untuk melakukan |
| Intan Alifa Rias<br>,Sastyaviani,<br>(2023) | ANALISIS KUALITAS PELAYANAN IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL (IKD) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA DUMAI | Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan kependudukan digital pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai serta mengetahui apa saja kendala dan upaya dalam kualitas pelayanan kependudukan digital pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai. | Metode Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif | Hasil penelitian ini menunjukkan hasil sebesar 4,24 dengan kategori “Sangat Baik” yang berarti dengan kemampuan lembaga dalam memberikan pelayanan yang tepat dan tepat waktu, kemauan dan kesiapan petugas dalam membantu berbagai pengaduan wajib kewarganegaraan digital dan memberikan pelayanan secara cepat, akurat dan hati-hati. Perilaku petugas pelayanan mampu memahami                   |

|  |  |  |  |                                                       |
|--|--|--|--|-------------------------------------------------------|
|  |  |  |  | permasalahan<br>kependudukan digital<br>secara wajib. |
|--|--|--|--|-------------------------------------------------------|

## 2. Administrasi Publik

Awalnya lokus studi administrasi publik adalah lembaga-lembaga pemerintah (aparatur negara/birokrasi) saja dengan focus melaksanakan kebijakan-kebijakan negara/pemerintah. Saat ini lokus dan fokus studi administrasi publik telah bergeser. Lokus studi administrasi publik tidak lagi semata-mata hanya pada lembaga-lembaga/institusi pemerintah (aparatur negara/birokrasi), tetapi juga mencakup berbagai institusi lain yang terkait dengan upaya memenuhi kepentingan publik seperti organisasi nonpemerintah (NGO), militer, kelompok kepentingan (interest group), partai politik, media massa, dan masyarakat sipil lainnya. Demikian juga fokusnya tidak lagi sekadar implementasi/ pelaksana kebijakan negara/pemerintah, tetapi mencakup pembuatan (formulasi) kebijakan negara, pelaksanaan kebijakan, dan penataan hubungan antara pemerintah, swasta, dan masyarakat sipil (civil society) (Syafri, 2012: 16- 18).

Intinya saat ini lokus dan fokus kajian studi administrasi publik sudah semakin luas. Menurut Kadir (2020:48) “Administrasi publik adalah proses kerjasama kelompok orang yang terdiri dari aparatur Negara, anggota legislatif, partai politik, lembaga swadaya masyarakat/LSM, kelompok kepentingan (interest group), organisasi profesi, media massa, atau masyarakat sipil lain dalam merumuskan, mengimplementasikan berbagai kebijakan dan program

untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan pencapaian tujuan Negara secara efektif, efisien dan berkeadilan sosial”. Menurut Anggara (2015:36) “Administrasi publik atau administrasi negara yang mempelajari tiga elemen kehidupan bernegara yang meliputi lembaga legislatif, yudikatif, dan eksekutif serta hal-hal yang berkaitan dengan public yang meliputi kebijakan publik, manajemen publik, administrasi pembangunan, tujuan negara, dan etika yang mengatur penyelenggara negara. Kedudukan dan fokus ilmu administrasi publik adalah kepentingan publik (public interest) dan urusan public (public affair). Adapun fokus pembahasannya adalah teori organisasi dan ilmu manajemen.”

Secara sederhana, administrasi publik menurut Panjaitan (2021:1) adalah ilmu yang mempelajari tentang bagaimana pengelolaan suatu organisasi publik. Meskipun sama-sama mengkaji tentang organisasi, administrasi publik ini berbeda dengan ilmu manajemen: jika manajemen mengkaji tentang pengelolaan organisasi swasta, maka administrasi publik mengkaji tentang organisasi publik/pemerintah, seperti departemendepartemen, dan dinas-dinas, mulai dari tingkat kecamatan sampai tingkat pusat. Kajian ini termasuk mengenai birokrasi; penyusunan, pengimplementasian, dan pengevaluasian kebijakan publik; administrasi pembangunan; pemerintahan daerah; dan good governance..

### **3. Paradigma Administrasi Publik**

Paradigma adalah cara berpikir seseorang atau sekelompok orang. Dalam hal ini tidak lepas dari hakikat ilmu pengetahuan itu sendiri yang pada hakikatnya tidak bersifat relatif, tetapi salah satu syaratnya harus dapat diterima

secara umum, namun dalam kurun waktu tertentu perubahan tetap ada dan terjadi perubahan, termasuk juga ilmu-ilmu eksata. Namun ilmu eksata cenderung lebih lama serta tidak terpengaruh oleh situasi dan kondisi, dan umumnya relatif lebih aman dibandingkan ilmu sosial. Administrasi negara sebagai suatu ilmu lainnya, terus mengalami perkembangan dan perkembangan pemikirannya tercermin dalam teori dan paradigma, baik dalam model pemikiran, analisa, arah pemikiran serta metode yang digunakan.

Thomas S. Khun dalam (Kesuma dan Ahmad, 2020) mengemukakan paradigma adalah suatu cara pandang tentang nilai-nilai, metode, prinsip-prinsip dasar atau cara pemecahan masalah yang diyakini oleh suatu komunitas ilmiah pada suatu waktu tertentu. Paradigma dalam administrasi sangat berguna, karena dengan demikian seseorang mengetahui sejauh mana bidang tersebut dipahami. Administrasi negara telah dipelajari dan dikembangkan sebagai sebuah kajian akademis melalui lima paradigma yang saling tumpang tindih, yang masing-masing memiliki karakteristik tertentu sesuai dengan lokus dan fokusnya. Lokus menunjukkan letak dari bidang kajian tersebut. Sedangkan fokus menunjukkan sasaran atau apa yang menjadi pusat perhatian dari bidang studi tersebut. Paradigma dalam administrasi negara menurut Robert T. Golembiewski, hanya dapat dipahami dalam kaitannya dengan lokus dan fokusnya sehingga definisi administrasi negara bila dikembalikan pada istilah Golembiewski akan mudah dipahami bahwa seorang penulis akan masuk pada paradigma yang mana.

#### **4. Dimensi Manajemen Publik**

Menurut Moenir Dalam Sari (2018) manajemen pelayanan adalah manajemen proses, yaitu sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan tertib, lancar, tepat mengenai sasaran dan memuaskan bagi pihak yang harus dilayani. Sedangkan menurut Ratminto dan Atiksepti Winarsih (Dalam Erlindawati dan Rika, 2020) manajemen pelayanan adalah suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun srencana, mengimplementasi rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan. Dari pengertian-pengertian yang dikemukakan di atas peneliti mengambil kesimpulan bahwa manajemen pelayanan merupakan suatu alat untuk mencapai tujuan yang diinginkan, dengan manajemen yang baik akan memudahkan terwujudnya tujuan perusahaan/organisasi, karyawan, dan masyarakat. Dengan manajemen juga daya guna dan hasil guna unsur-unsur manajemen akan dapat ditingkatkan.

Adapun manajemen pelayanan yang baik akan dapat diciptakan apabila terdapat beberapa faktor yang mendukung, menurut Ratminto dan Winarsih (Dalam Erlindawati dan Rika, 2020), yaitu:

##### **1) Sumber Daya Manusia Pelayanan**

Manajemen pelayanan yang baik akan dihasilkan dari para petugas pelaksana yang memiliki kompetensi dan kredibilitas dalam menjalankan tugas, maka dibutuhkan pemberdayaan dalam manajemen sumber daya manusia, karena manusia selalu berperan aktif dalam setiap kegiatan

organisasi karena manusia menjadi perencana, pelaku, dan penentu terwujudnya organisasi terutama dalam pemberian pelayanan.

## 2) Sistem Pelayanan

Salah satu faktor yang harus terdapat dalam manajemen pelayanan yang berkualitas adalah sistem pelayanan yang diarahkan kepada kepentingan pelanggan (masyarakat) yang terkait dengan sistem pengembangan pelayanan berdasarkan tujuan yang dihasilkan, dengan sistem pelayanan yang baik akan menentukan keberhasilan pelayanan.

## 3) Kultur Organisasi

Kultur organisasi dalam pelayanan merupakan faktor yang sangat penting dalam manajemen pelayanan karena organisasi merupakan pelaksana dalam berbagai proses dan kegiatan dalam sebuah program dan berhasil atau tidaknya sebuah manajemen dalam pelayanan tergantung pada budaya organisasi didalamnya. Penciptaan budaya organisasi ini penting untuk mengetahui dukungannya terhadap budaya pelayanan yang memungkinkan para petugas melaksanakan semua pekerjaan secara baik sesuai nilai yang dianut, yang akan memberikan kontribusi yang besar dalam peningkatan kinerja pegawai organisasi karena manusia menjadi perencana, pelaku, dan penentu terwujudnya organisasi terutama dalam pemberian pelayanan.

Berkaitan dengan upaya peningkatan efektivitas dan efisiensi kegiatan pelayanan publik, maka diperlukan suatu aktivitas manajemen. Aktivitas manajemen adalah aktivitas yang dilakukan oleh manajemen yang mampu

mengubah rencana menjadi kenyataan, apakah rencana itu berupa rencana produksi atau rencana dalam bentuk sikap dan perbuatan (A.S.Moenir, Dalam Sari, 2018). Ditinjau dari segi aktivitas manajemen umum yang menonjol diantara aktivitas-aktivitas yang dilakukan menurut A.S.Moenir (Dalam Sari, 2018) antara lain ialah:

1) Menetapkan Sasaran

Aktivitas yang menonjol dalam manajemen pelayanan umum adalah menetapkan sasaran dalam rangka mencapai tujuan organisasi dimana organisasi dimaksudkan sebagai wadah kerjasama bagi orang-orang yang memiliki kepentingan bersama dan sebagai alat untuk mencapai tujuan tersebut.

2) Menetapkan Cara Yang Tepat

Aktivitasnya manajemen yang kedua adalah menetapkan cara bagaimana yang tepat untuk mencapai tujuan organisasi. Dalam hal ini termasuk menetapkan teknik pencapaian, prosedur dan metode. Khusus dalam tugas-tugas pelayanan soal prosedur dan metode harus benar-benar menjadi perhatian manajemen, karena hal ini akan menentukan kualitas dan kecepatan dalam pelayanan, baik pelayanan manual maupun pelayanan dengan menggunakan peralatan. Adapun teknik manajemen yang digunakan, yaitu teknik manajemen dengan sasaran, teknik manajemen dengan hasil, teknik manajemen dengan sistem, teknik manajemen dengan motivasi, dan teknik manajemen dengan pengecualian.

3) Melaksanakan Pekerjaan Dan Menyelesaikan Masalah

Dalam pelaksanaan kegiatan ini penting yang harus diperhatikan ialah bahwa manajemen harus senantiasa siap memecahkan setiap masalah yang timbul dan sekaligus memutuskan keputusan yang diambil manajemen hendaknya benar-benar memecahkan persoalan dan dapat dilaksanakan, serta memenuhi maksud yang terkandung dalam inti masalah.

#### 4) Mengendalikan Kegiatan Dan Proses Pelayanan

Pengendalian agak berbeda dengan pengawasan, meskipun keduanya masuk dalam jaringan kegiatan manajemen. Perbedaan itu terletak pada unsur tanggung jawab. Pada pengendalian, unsur ini jelas kelihatan sehingga pengendalian menjadi dinamis, disamping unsur-unsur tujuan, rencana kegiatan dan standar. Dalam pengendalian memang termasuk kegiatan pemantauan sebagai salah satu fungsi manajemen, tetapi tidak membawa misi tanggung jawab sebagaimana kegiatan pengendalian.

#### 5) Mengevaluasi Pelaksanaan Tugas Atau Pekerjaan

Kegiatan manajemen untuk mengevaluasi pelaksanaan tugas/pekerjaan bukanlah kegiatan terakhir di dalam rangkaian kegiatan manajemen, karena kegiatan (aktivitas) manajemen merupakan suatu lingkaran yang selalu bergerak dari suatu kegiatan ke kegiatan lainnya tanpa ada kesempatan terhenti. Gerakan-gerakan tersebut antara satu dan lainnya saling mempengaruhi sehingga menjadi suatu kesatuan. Tidak salah kalau dikatakan bahwa aktivitas itu juga merupakan sistem dalam penyelenggaraan manajemen. Hasil evaluasi akan kembali ke kegiatan pertama, kedua, ketiga, keempat baik secara terpisah maupun tergabung

sebagai umpan balik yang akan berguna untuk peninjauan kembali dan atau perbaikan terhadap penjabaran objek, cara pencapaian sasaran, pelaksanaannya, pengendalian kegiatan, bahkan cara evaluasi itu sendiri.

## **5. Kualitas Pelayanan Publik**

Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai penilaian keseluruhan yang berupa sikap terhadap layanan dan umumnya diterima sebagai anteseden dari kepuasan pelanggan secara keseluruhan (Parasuraman, dkk (Dalam Fadhillah, 2018 )). Kualitas pelayanan juga merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun, serta perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri (Kotler (Dalam Salim, 2022)). Sejalan dengan hal tersebut, Parasuraman (dalam Darsina, 2021 ) menyatakan bahwa konsep kualitas layanan adalah suatu pengertian yang kompleks tentang mutu, tentang memuaskan atau tidak memuaskan. Pelayanan pelanggan dapat disebut sebagai proses pemenuhan kebutuhan, yaitu proses untuk memenuhi permintaan pelanggan secara keseluruhan (Siagian (dalam Budi, 2018)).

Berdasarkan definisi yang dikemukakan oleh beberapa ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah penilaian pelanggan mengenai pelayanan yang diterimanya saat memenuhi kebutuhannya. Menurut Parasuraman (Dalam Senja, 2019) ada lima dimensi kualitas pelayanan yaitu:

- 1) *Reliability* (Kehandalan)

Kehandalan atau kemampuan mewujudkan janji yaitu kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja perusahaan harus sesuai dengan harapan pelanggan berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa ada kesalahan, dan sikap yang simpatik dari pihak perusahaan. Contohnya petugas penyedia jasa air bersih harus bekerja sesuai dengan visi misinya perusahaan yaitu memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan, ketika ada pelanggan yang menyampaikan keluhan mengenai berhentinya aliran air petugas penyedia jasa air bersih mampu untuk menangani keluhan tersebut.

## 2) *Responsiveness* (Ketanggapan)

Ketanggapan dalam memberikan pelayanan (*responsiveness* yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan jasa dengan tanggap, kesediaan penyedia jasa dalam membantu pelanggan untuk memenuhi kebutuhan, dan merespon permintaan pelanggan secara cepat. Dimensi ini menekankan pada sikap penyedia jasa yang penuh perhatian, cepat dan tepat dalam menghadapi permintaan, pertanyaan, keluhan dan masalah konsumen. Contohnya ketika pelanggan mengeluhkan aliran air yang berwarna keruh dan berbau petugas penyedia jasa air bersih dengan tanggap dalam memperbaiki pipa air.

## 3) *Assurance* (Jaminan dan Kepastian)

Keyakinan atau kemampuan memberikan jaminan pelayanan yaitu kemampuan penyedia jasa untuk membangkitkan rasa percaya dan

keyakinan diri konsumen bahwa pihak penyedia jasa terutama karyawannya mampu untuk memenuhi kebutuhan konsumennya mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para karyawan, contohnya ketika ada pelanggan yang tidak paham mengenai pembayaran tagihan air secara online, petugas penyedia jasa air bersih menjelaskan langkah-langkah pembayaran secara online dengan sabar.

#### 4) *Empathy* (Empati)

Empati atau memahami keinginan konsumen yaitu perhatian secara individual terhadap pelanggan seperti kemudahan untuk berkomunikasi yang baik dengan para karyawan dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan contohnya ketika ada pelanggan yang bingung dalam memahami rekening air, petugas penyedia jasa air minum bersedia menjelaskan mengenai rekening tersebut.

#### 5) *Tangibles* (Tampilan Fisik Pelayanan)

Tampilan fisik pelayanan (*tangibles*) yaitu kemampuan perusahaan Dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak luar. Penampilan dan Kemampuan sarana dan prasarana fisik perubahan serta keadaan Lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Contohnya saat melakukan pembayaran Tagihan air, perusahaan air bersih menyediakan tempat duduk yang nyaman dan pendingin ruangan untuk para pelanggan yang sedang melakukan pembayaran tagihan air.

## **6. Faktor-Faktor Pelayanan Publik**

Pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan yang optimal pada akhirnya juga akan mampu meningkatkan image organisasi sehingga citra organisasi dimata masyarakat terus meningkat. Adanya citra organisasi yang baik, maka segala yang dilakukan oleh organisasi akan dianggap baik pula. Menurut Kasmir (2016:23) menyatakan bahwa “faktor utama yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusia”. Sedangkan menurut Moenir (2016:88) menyatakan bahwa faktor-faktor yang mempegaruhi pelaksanaan pelayanan yaitu:

- 1) Faktor Kesadaran Kesadaran menunjukkan suatu keadaan pada jiwa seseorang yaitu merupakan titik temu dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwa yang bersangkutan
- 2) Faktor Aturan Aturan merupakan perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Peran aturan harus dibuat, dipatuhi dan diawasi sehingga dapat mencapai sasaran sesuai dengan tujuan.
- 3) Faktor Organisasi Organisasi yang dimaksud tidak semata – mata dalam perwujudan dan susunan organisasi, melainkan lebih banyak pada pengaturan dan mekanisme yang harus mampu menghasilkan pelayanan yang mamadai.

- 4) Faktor Pendapatan Penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan pikiran yang telah dicurahkan untuk organisasi, baik dalam bentuk uang maupun fasilitas dalam jangka waktu tertentu.
- 5) Faktor Keterampilan dan Kemampuan Kemampuan berasal dari kata dasar mampu yang dalam hubungan dengan pekerjaan berarti dapat melakukan pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa, sedangkan keterampilan ialah kemampuan melaksanakan pekerjaan dengan menggunakan anggota badan dan peralatan kerja yang tersedia.
- 6) Faktor Sarana Pelayanan Segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama dalam pelaksanaan pekerjaan.

Sedangkan Menurut Barata (2015:87) faktor pelayanan dipengaruhi oleh faktor internal dan faktor eksternal. Masing-masing bagian tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor yang cukup penting, yaitu sebagai berikut:

- 1) Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal (interaksi pegawai organisasi), pola manajemen umum organisasi, penyediaan fasilitas pendukung, pengembangan sumber daya manusia, iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja, serta pola insentif.
- 2) Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan eksternal (pelanggan eksternal), yaitu pola pelayanan dan tata cara penyediaan layanan, pola layanan dalam penyampaian jasa”.

Menurut Sualang (2020) menyatakan faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah layanan yang diharapkan pelanggan (expected service) dan persepsi terhadap layanan (perceived service). Kualitas

pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas layanan. Sebagai pihak yang membeli dan mengkonsumsi produk / jasa, pelanggan (dan bukan produsen atau penyedia jasa) yang menilai tingkat kualitas layanan sebuah perusahaan. Ketika pelayanan tersebut sesuai dengan yang diharapkan pelanggan, maka pelayanan tersebut dapat berkualitas. Menurut (Cesariana, 2022) mengatakan bahwa faktor dari kualitas pelayanan antara lain sebagai berikut:

- 1) Persepsi konsumen atas pelayanan yang langsung mereka terima (*perceived service*).
- 2) Dengan layanan yang sebenarnya diharapkan oleh konsumen (*expected service*).

### **1.6 Operasional Konsep**

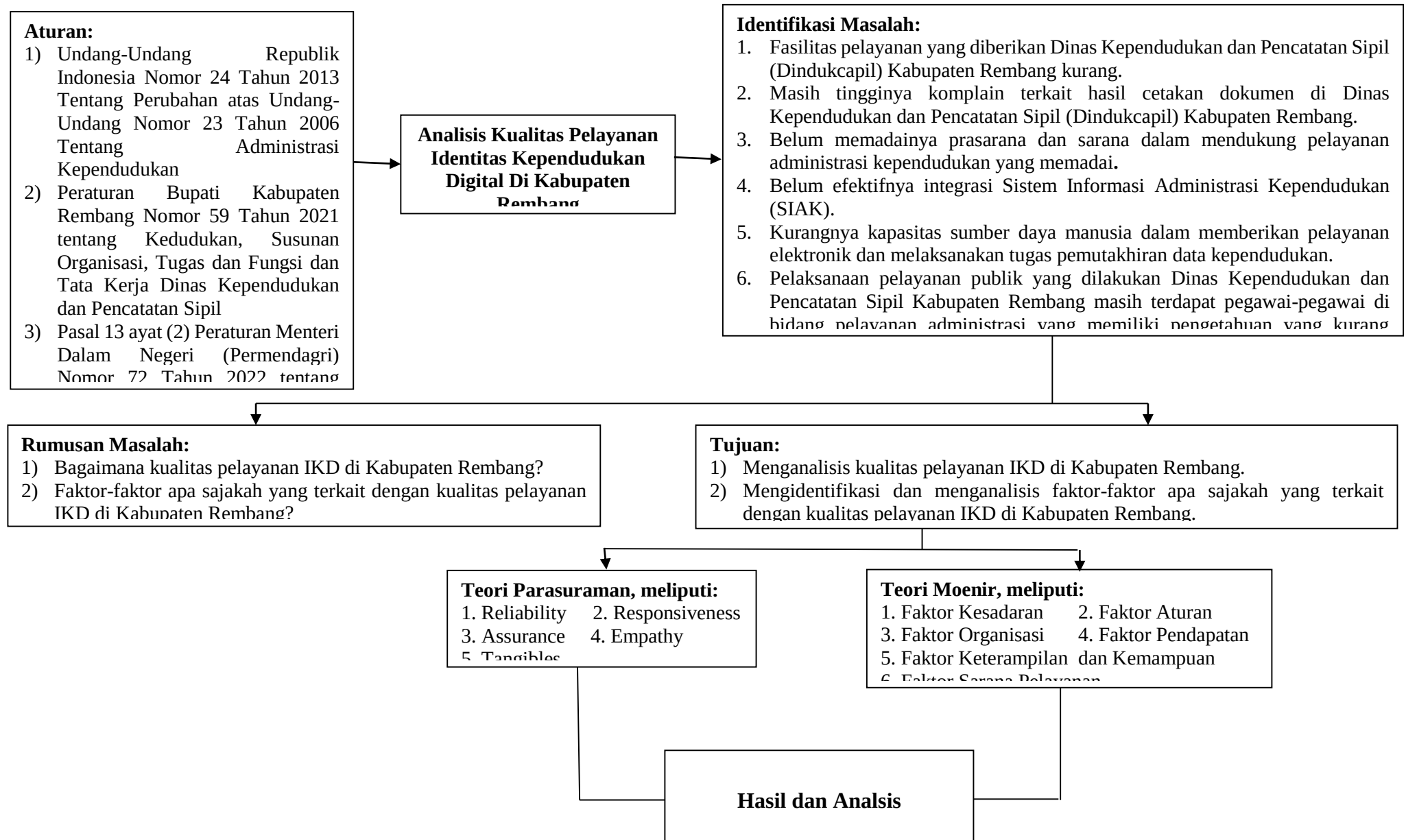
Operasional konsep merupakan salah satu langkah didalam suatu penelitian, yang dimana peneliti melakukan sebuah penelitian kedalam konsep yang memuat indikator-indikator yang lebih rinci dan dapat diukur. Fungsi operasionalisasi konsep ini ialah untuk mempermudah peneliti dalam melakukan sebuah analisa. Baik atau tidaknya kerangka operasional, diukur melalui seberapa tepat dimensi yang diurai memberikan gambaran. Operasional konsep yang diturunkan didalam penelitian ini sesuai dengan judul penelitian. Judul penelitian ini ialah “Analisis Kualitas Pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) Di Kabupaten Rembang” maka konsep yang digali dalam penelitian ini yaitu kualitas pelayanan dan faktor-faktor kualitas pelayanan.

**Tabel 1.2**  
**Operasional Konsep**

| No. | Konsep                                                | Dimensi Konsep                              | Aspek yang digali                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----|-------------------------------------------------------|---------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | Kualitas Pelayanan<br>(Parasuraman dalam Senja, 2019) | <i>Reliability</i><br>(Kehandalan)          | Kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.                                                                                                                                                                            |
|     |                                                       | <i>Responsiveness</i><br>(Ketanggapan)      | Kemampuan perusahaan untuk memberikan jasa dengan tanggap, kesediaan penyedia jasa dalam membantu pelanggan untuk memenuhi kebutuhan, dan merespon permintaan pelanggan secara cepat.                                                                                                  |
|     |                                                       | <i>Assurance</i><br>(Jaminan dan Kepastian) | Kemampuan penyedia jasa untuk membangkitkan rasa percaya dan keyakinan diri konsumen bahwa pihak penyedia jasa terutama karyawannya mampu untuk memenuhi kebutuhan konsumennya mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para karyawan. |
|     |                                                       | <i>Emphaty</i> (Empati)                     | Perhatian secara individual terhadap pelanggan seperti kemudahan untuk berkomunikasi yang baik dengan para karyawan dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan.                                                                                             |
|     |                                                       | <i>Tangible</i> (Bukti Fisik)               | Kemampuan perusahaan Dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak luar, penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perubahan serta keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.                                         |
|     |                                                       | Faktor Kesadaran                            | Merupakan titik temu dari berbagai pertimbangan                                                                                                                                                                                                                                        |

|    |                                                 |                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----|-------------------------------------------------|-----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2. | Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan (Moenir, 2016) |                                   | sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwa yang bersangkutan.                                                                                                                                                                            |
|    |                                                 | Faktor Aturan                     | Perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Peran aturan harus dibuat, dipatuhi dan diawasi sehingga dapat mencapai sasaran sesuai dengan tujuan.                                                                                                                       |
|    |                                                 | Faktor Organisasi                 | Organisasi yang dimaksud tidak semata – mata dalam perwujudan dan susunan organisasi, melainkan lebih banyak pada pengaturan dan mekanisme yang harus mampu menghasilkan pelayanan yang mamadai.                                                                                         |
|    |                                                 | Faktor Pendapatan                 | Merupakan penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan pikiran yang telah dicurahkan untuk organisasi, baik dalam bentuk uang maupun fasilitas dalam jangka waktu tertentu.                                                                                                      |
|    |                                                 | Faktor Keterampilan Dan Kemampuan | Kemampuan berasal dari kata dasar mampu yang dalam hubungan dengan pekerjaan berarti dapat melakukan pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa, sedangkan keterampilan ialah kemampuan melaksanakan pekerjaan dengan menggunakan anggota badan dan peralatan kerja yang tersedia. |
|    |                                                 | Faktor Sarana Pelayanan           | Merupakan segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama dalam pelaksanaan pekerjaan.                                                                                                                                                   |

Adapun kerangka konsep penelitian dapat dilihat pada gambar, sebagai berikut:



## **1.7 Metode Penelitian**

### **1.7.1 Tipe Penelitian**

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif kualitatif, menurut Sugiyono (2020) penelitian deskriptif kualitatif merupakan penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah dimana peneliti sebagai instrumen kunci. Penelitian deskriptif kualitatif digunakan untuk menjawab pertanyaan dan tujuan penelitian sesuai dengan apa yang sebenarnya terjadi dilapangan.

### **1.7.2 Situs Penelitian**

Situs penelitian adalah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (DINDUKCAPIL) Kabupaten Rembang. Pemilihan Dindukcapil Kabupaten Rembang sebagai situs penelitian dikarenakan Dindukcapil Kabupaten Rembang sebagai instansi teknis daerah yang memiliki tugas dan tanggungjawab dalam proses penyelenggaraan administrasi kependudukan.

### **1.7.3 Subjek Penelitian**

Subjek penelitian yang akan menjadi fokus pada penelitian ini yaitu masyarakat yang pernah dilayani di Dindukcapil Kabupaten Rembang dan pegawai Dindukcapil Kabupaten Rembang yang dianggap memiliki pengetahuan dan wawasan terkait dengan kualitas pelayanan identitas kependudukan digital di Dindukcapil Kabupaten Rembang.

### **1.7.4 Jenis Data**

Menurut Sugiyono (2018) data dalam penelitian dapat dibedakan menjadi dua jenis:

1. Data kualitatif, yaitu data yang disajikan dalam bentuk kata-kata, kalimat, skema, gambar, tindakan, atau data tambahan seperti dokumentasi.
2. Data kuantitatif, berupa angka atau data kualitatif yang telah dikonversi menjadi angka melalui proses penghitungan atau pemberian skor.

Data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data kualitatif berupa deskripsi dalam bentuk kata-kata yang berisi informasi dan tindakan yang ditemukan pada dokumen sebagai sumber utama penelitian.

#### **1.7.5 Sumber Data**

##### **1. Data Primer**

Sumber data primer adalah data yang diperoleh dari responden yang digunakan dalam penelitian. Dimana untuk mendapatkan data primer ini dilakukan melalui wawancara, observasi dan alat bantu lainnya. Sumber data primer didapatkan langsung dari sumbernya (subyek penelitian) yang langsung berhubungan dengan peneliti dan manapun memberikan informasi, diantaranya yaitu pegawai Dindukcapil Kabupaten Rembang dan masyarakat pengguna layanan.

##### **2. Data Sekunder**

Data sekunder adalah data yang secara tidak langsung dapat memberikan informasi dan pendukung kepada peneliti dimana data tersebut merupakan hasil dari kegiatan orang lain. Dalam hal ini peneliti tidak mengusahakan sendiri pengumpulannya secara langsung. Sumber data sekunder ini antara lain berupa dokumentasi-dokumentasi, catatan-catatan, laporan serta arsip-arsip yang terkait dengan Dindukcapil Kabupaten Rembang.

### **1.7.6 Teknik Pengumpulan Data**

Untuk memperoleh data yang akurat, relevan, dan dapat di pertanggung jawabkan maka penulis menggunakan beberapa teknik dalam mengumpulkan data. Adapun teknik pengumpulan data yang akan di gunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### **1. Observasi**

Menurut Sugiyono (2020) observasi adalah kondisi dimana dilakukannya pengamatan secara langsung oleh peneliti agar lebih mampu memahami konteks data dalam keseluruhan situasi sosial sehingga dapat diperoleh pandangan yang holistik (menyeluruh). Observasi dilakukan untuk memperoleh data dengan melakukan pengamatan aktivitas pelayanan publik yang terjadi di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil di Kabupaten Rembang.

#### **2. Wawancara**

Menurut Sugiyono (2020) wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Wawancara yang dilakukan pada penelitian ini dengan pegawai Dindukcapil Kabupaten Rembang dan masyarakat pengguna layanan terkait kualitas pelayanan dan faktor-faktor yang terkait dengan kualitas pelayanan IKD di Dindukcapil Kabupaten Rembang.

#### **3. Dokumentasi**

Menurut Sugiyono (2020) dokumentasi merupakan pengumpulan dari catatan peristiwa yang sudah berlaku baik berbentuk tulisan, gambar/foto atau

karya-karya monumental dari seseorang/instansi. Dokumentasi ini dilakukan dengan cara mengumpulkan data-data seperti struktur organisasi, visi dan misi instansi, serta bukti berupa foto pelayanan yang dilakukan oleh instansi terkait. Penelitian mengakses dan memperoleh data maupun informasi ataupun teori-teori yang berhubungan dengan penelitian terkait dengan kualitas pelayanan Dindukcapil Kabupaten Rembang.

#### 4. Kuesioner

Menurut Sugiyono (2019) angket atau kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Dalam penelitian ini menggunakan kuesioner jenis tertutup yang disusun berdasarkan permasalahan yang ada dengan tujuan agar jawaban setiap pernyataan atau pertanyaan sesuai dengan hipotesis yang diajukan. Kuesioner dalam penelitian ini menggunakan skala likert sebagai alternatif jawaban yang berguna untuk mengukur pendapat, persepsi, dan sikap responden terhadap fenomena sosial. Sebelum menggunakan skala likert, variabel yang akan diukur harus dijabarkan menjadi indikator variabel yang menjadi titik tolak dalam menyusun item instrument baik berupa pernyataan maupun pertanyaan setiap item pada kuesioner diberi indeks dari 1 sampai 5.

**Tabel 1. 3 Indeks Skala Likert**

| <b>Alternative Jawaban</b> | <b>Penjelasan</b>   | <b>Skor</b> |
|----------------------------|---------------------|-------------|
| STS                        | Sangat Tidak Setuju | 1           |
| TS                         | Tidak Setuju        | 2           |
| RR                         | Ragu-Ragu           | 3           |
| S                          | Setuju              | 4           |
| SS                         | Sangat Setuju       | 5           |

Sumber: Sugiyono, 2019.

### **1.7.7 Analisis dan Interpretasi Data**

Analisis data merupakan proses menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dokumentasi, dan bahan-bahan lain yang relevan sehingga mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada khalayak umum (Sugiyono, 2018). Dalam hal ini peneliti menggunakan teknik analisis data sebagai berikut:

#### **1. Reduksi Data**

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan ke hal yang penting. Reduksi data bertujuan untuk memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya (Sugiyono, 2018). Pada reduksi data ini, tahap dimana hasil wawancara kemudian diseleksi dengan menghubungkan jawaban mana yang merupakan penjelasan dari pertanyaan tersebut, untuk kemudian disusun menjadi informasi yang dapat menjadi bahan analisis dan penarikan kesimpulan, wawancara penelitian dilakukan dengan pegawai Dindukcapil Kabupaten Rembang dan masyarakat pengguna layanan terkait kualitas pelayanan dan faktor-faktor yang terkait dengan kualitas pelayanan IKD di Dindukcapil Kabupaten Rembang.

#### **2. Penyajian Data**

Setelah melakukan reduksi data, maka langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Menurut sugiyono (2018) dalam penelitian kualitatif penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan

antar kategori, flowchart, dan sejenisnya. Setelah memilah dokumen dan data-data yang ada, peneliti melakukan penyajian data yang sesuai dengan penelitian ini. Dalam hal ini data-data yang sudah didapat berkaitan dengan rumusan masalah yakni tentang kualitas pelayanan dan faktor-faktor yang terkait dengan kualitas pelayanan IKD di Dindukcapil Kabupaten Rembang. Data-data pada masing-masing rumusan masalah dipaparkan dalam bentuk uraian naratif yang menjelaskan dan menganalisa tentang permasalahan yang dimaksud.

### 3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan proses perumusan makna dari hasil penelitian yang diungkapkan dengan kalimat yang singkat, padat dan mudah dipahami, serta dilakukan dengan cara berulang kali melakukan peninjauan mengenai kebenaran dari penyimpulan itu, khususnya berkaitan dengan relevansi dan konsistensinya terhadap judul, tujuan, dan perumusan masalah yang ada. Setelah dilakukan penyajian data, langkah akhir dari rangkaian analisa data ini adalah membuat kesimpulan dari berbagai data yang didapatkan peneliti saat dilapangan. Dalam hal ini, setelah data-data disajikan dan dianalisa maka dibuat suatu kesimpulan yang menjelaskan poin-poin penting berkaitan kualitas pelayanan dan faktor-faktor yang terkait dengan kualitas pelayanan IKD di Dindukcapil Kabupaten Rembang. Kesimpulan ini juga menjadi jawaban atas rumusan masalah yang sudah dibuat. Proses pembuatan kesimpulan ini dilakukan secara berulang supaya dapat menemukan hasil yg tepat dan relevan.

### **1.7.8 Kualitas Data**

Teknik triangulasi adalah metode untuk memeriksa keabsahan data dengan menggunakan sumber lain (untuk perbandingan atau verifikasi) selain data itu sendiri, melalui pemeriksaan sumber yang berbeda (Sugiyono 2018). Triangulasi dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Triangulasi sumber, yaitu dari wawancara dengan masyarakat dan pegawai Dindikcapil Kabupaten Rembang serta studi pustaka.
2. Triangulasi metode, yaitu uji kualitas penelitian dengan menggunakan berbagai metode seperti wawancara, observasi, studi pustaka, dan dokumentasi.
3. Triangulasi waktu, yaitu saat sepi dan saat sedang terdapat masyarakat yang sedang mengajukan permohonan.
4. Triangulasi teknik, yaitu tes kredibilitas yang dilakukan dengan wawancara, studi pustaka, dokumentasi, dan observasi, untuk memverifikasi data dari sumber yang sama.